

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK RIMBUN ESPRESSO & BREW BAR PADANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan produk yang ditawarkan oleh *Coffee Shop* Rimbun Espresso & Brew Bar Padang dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk (barang yang menjadi unggulan dan juga pelayanan yang melekat pada produk tersebut). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah sebanyak 30 orang yang merupakan pengunjung Rimbun Espresso & Brew Bar. Analisa data untuk tujuan pertama adalah dengan menggunakan analisa deskriptif kualitatif, sedangkan untuk tujuan kedua adalah menggunakan analisa deskriptif kuantitatif dari model *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa barang yang ditawarkan oleh Rimbun Espresso & Brew Bar terdiri dari berbagai minuman kopi, teh dan juga makanan ringan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa indikator yang berada pada kuadran I (prioritas utama) yaitu kebersihan toilet, kesesuaian kopi dengan selera, harga kopi, kesigapan pelayan, dan higienisasi kopi. Kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu cita rasa kopi, keramahan pelayanan, kenyamanan tempat, lokasi, kecepatan penyajian, dan interaksi pelayan. Kuadran III (prioritas rendah) yaitu wadah penyajian, tempat parkir, kecepatan transaksi, penampilan kopi, dan iklan/promosi yang dilakukan. Kuadran IV (berlebihan) yaitu dekorasi tempat, ketersediaan kopi dalam bentuk panas/dingin, aroma kopi, dan reputasi merk/perusahaan. Dari perhitungan CSI didapatkan tingkat kepuasan konsumen mencapai nilai 0.80 dan berada dalam kriteria puas. Disarankan kepada pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja indikator produk yang berada pada kuadran I sebagai peluang untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas produk, kinerja, kepentingan

AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARD QUALITY OF THE PRODUCTS RIMBUN ESPRESSO & BREW BAR PADANG

ABSTRACT

The aims of this research are to describe the products offered by Rimbun Espresso & Brew Bar Padang and to analyze the level of customer satisfaction toward quality of the products (superior products of the bar and services attached to the products). The method used in this research is descriptive method. Meanwhile samples were selected using purposive sampling method, with a total of 30 people who are consumers of Rimbun Espresso & Brew Bar. Analysis of the data for the first objective is using qualitative descriptive analysis, while the second objective is using quantitative descriptive analysis of Importance Performance analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The result shows that the products offered by Rimbun Espresso & Brew Bar consist of a variety of coffee drinks, tea and snacks. IPA diagram noted that the indicators in quadrant I (concentrate here) are the cleanliness of toilets, coffee conformity with the tastes, the price of coffee, the waiter alertness, and hygiene of coffee. Meanwhile the indicators in quadrant II (keep up the good work) are the taste of coffee, the hospitality, comfort of the place, the location, the speed of services and interaction of waitress. Furthermore the indicators in quadrant III (low priority) are the look of strays, parking area, speed of transactions, the appearance of coffee, and advertising / promotion. Lastly, the indicators in quadrant IV (possible overkill) are the place decoration, the option of hot and cold coffee, the aroma of coffee, and the reputation of the brand / company. Based on CSI analysis, the consumer satisfaction level reached a value of 0.80 which can be categorized as satisfied. The research suggested to the company to improve the performance of indicators in quadrant I in order to increase overall customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, quality of produk, performance, importance